

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ANGKUTAN FEEDER LRT JAKARTA RUTE RAWAMANGUN – KELAPA GADING

Disusun untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Sarjana Strata-1(S-1)



Oleh:

Nisrina Fahriah Dea Prilita

41119310003

Dosen Pembimbing:

Ir. Muhammad Isradi, S.T., M.T.,IPM

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCUBUANA

2021

	LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q
---	---	----------

Tugas akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata Satu (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Judul Tugas Akhir : **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ANGKUTAN FEEDER LRT JAKARTA RUTE RAWAMANGUN – KELAPA GADING**

Disusun oleh :

Nama : **Nisrina Fahriah Dea Prilita**

Nomor Induk Mahasiswa : **41119310003**

Jurusan/Program Studi : **Teknik Sipil**

Telah diujikan dan dinyatakan **LULUS** pada sidang Sarjana tanggal 02 Februari 2021

Pembimbing

Sekprodi Teknik Sipil




Ir. Muhammad Isradi, ST, MT, IPM

Ir. Muhammad Isradi, ST, MT, IPM

Penguji I

Penguji II




Widodo Budi Dermawan

Ammar Mufhidin, S.T., MT

LEMBAR PERNYATAAN
SIDANG SARJANA
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Nisrina Fahriah Dea Prilita
NIM : 41119310003
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Sipil
Universitas : Mercu Buana Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini dibuat dengan data-data yang didapatkan langsung dari hasil penelitian dan juga dari sumber-sumber lain yang telah dicantumkan referensinya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Maret 2021

Penyusun


Nisrina F. Dea Prilita

ABSTRAK

Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Angkutan Feeder LRT Jakarta Rute Rawamangu – Kelapa Gading. Nama: Nisrina Fahriah Dea Prilita. NIM: 41119310003. Dosen Pembimbing: Muhammad Isradi S.T,M.T,IPM, 2021.

LRT (Light Rail Transit) Jakarta merupakan salah satu moda transportasi umum, yang menjadi salah satu upaya dalam mengurangi kemacetan di Jakarta. Sehingga Transjakarta menyediakan angkutan pengumpan (feeder) untuk menunjang kebutuhan masyarakat menuju stasiun LRT Jakarta. Untuk menjaga kualitas pelayanan angkutan pengumpan (feeder) Transjakarta membutuhkan Standar Pelayanan Minimal. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk menilai kinerja dan kualitas pelayanan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan kinerja angkutan feeder LRT Jakarta rute Rawamangun – Kelapa Gading.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode survei melalui kuisioner dengan sampel 100 orang penumpang secara regular menggunakan angkutan feeder sebagai alat transportasi. Selanjutnya untuk analisis menggunakan metode Diagram Cartesius “Importance Perfomance Analysis” dan dilakukan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan Transjakarta sebagai penyelenggara angkutan feeder LRT Jakarta berdasarkan nilai kepuasan penumpang terhadap kinerja dengan bobot 3,86 sedangkan tingkat kepuasan penumpang dengan bobot 3,59. (1) Berdasarkan diagram cartesius didapat faktor-faktor pelayanan petugas yang berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan penumpang dikuadran A dan kuadran B sedangkan faktor-faktor pelayanan petugas yang tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan penumpang dikuadran C dan kuadran D. (2) Berdasarkan hasil pengujian chi-kuadrat (X^2) hitung dan chi-kuadrat (X^2) tabel, didapat data hipotesis faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan adalah yang terletak pada kuadran A dan Kuadran B. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi atau bahan pertimbangan pemerintah kota Jakarta untuk mengambil sebuah kebijakan agar kinerja dan pelayanan angkutan feeder LRT Jakarta semakin meningkat dalam mengurangi kemacetan di Jakarta.

Kata kunci: Pelayanan Transjakarta, Importance Perfomance Analaysis, Chi Square

ABSTRACT

Title: Performance Analysis of Passenger Service for Jakarta LRT Feeder routes Rawamangun – Kelapa Gading. Name: Nisrina Fahriah Dea Prilita. NIM: 41119310003. Lecturer: Muhammad Isradi S.T, M.T,IPM, 2021.

LRT (Light Rail Transit) Jakarta is one of the modes of public transportation, which is an effort to reduce congestion in Jakarta. So that Transjakarta provides feeder transportation to support the needs of the community to the Jakarta LRT station. To maintain the quality of feeder transportation, Transjakarta requires a minimum service standard. Therefore, it is necessary to conduct research to assess the performance and quality of service to determine how much the level of passenger satisfaction with the service performance of the Jakarta LRT feeder transport route Rawamangun - Kelapa Gading.

The research method used is a survey method through a questionnaire with a sample of 100 passengers regularly using feeder as a means of transportation. Furthermore, for analysis using the Cartesian diagram method "Importance Performance Analysis" and hypothesis testing.

The results of this study indicate that the service quality of Transjakarta as the operator of Jakarta LRT feeder transportation is based on the value of passenger satisfaction with performance with a weight of 3.86 while the level of passenger satisfaction with a weight of 3.59. (1) Based on the Cartesian diagram, it is found that officer service factors have an effect on increasing passenger satisfaction in quadrant A and quadrant B while officers service factors do not affect the increase in passenger satisfaction in quadrant C and quadrant D. (2) Based on the results of the chi-squared (X^2) count and chi-squared (X^2) table, data obtained from the hypothesis of factors that affect the level of satisfaction are those located in quadrant A and Quadrant B. and Jakarta LRT feeder transportation services are increasingly improving in reducing congestion in Jakarta.

Keywords: Feeder Transportation, Performance, Customer Satisfaction, Transjakarta.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat Menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Angkutan Feeder LRT Jakarta Rute Rawamangun – Kelapa Gading” dengan baik. Tugas Akhir ini penulis susun merupakan syarat penyelesaian program pendidikan jenjang Strata Satu Jurusan Teknik Sipil, Universitas Mercu Buana.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan pembelajaran untuk penyusunan penelitian selanjutnya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Orangtua, Prima Riza, dan Daniel Oktariza Efendi yang selalu memberikan doa, dukungan, serta dengan sabar dan penuh kasih sayang memberikan nasihat kepada penulis agar terus semangat dalam menyelesaikan tugas akhir.
2. Bapak Ir. Muhammad Isradi S.T.,M.T.,IPM selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Bekasi.
3. Bapak Ir. Muhammad Isradi S.T.,M.T.,IPM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan memberikan pengarahan serta saran kepada penulis.
4. Bapak / Ibu Dosen Jurusan Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.

5. Team Project PT Dongyang Epoxy Indonesia, tempat penulis bekerja yang telah memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian kepada penulis.
7. Pihak-pihak lain yang turut berperan dalam penyusunan tugas akhir ini dan tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Jakarta, Maret 2021

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1. Latar Belakang	I-1
1.2. Identifikasi Masalah	I-2
1.3. Perumusan Masalah	I-3
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5. Manfaat Penelitian	I-4
1.6. Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-4
1.7. Sistematika Penulisan.....	I-6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1. Transportasi umum.....	II-1
2.1.1. Moda Transportasi Darat	II-2
2.1.2. Pengertian Mobil Penumpang dan Trayek.....	II-3
2.1.3. Integrasi Moda Transportasi Umum	II-3

2.2.	Pengertian Angkutan Umum Penumpang (AUP)	II-5
2.2.1.	Peranan Angkutan Umum.....	II-5
2.2.2.	Kinerja Angkutan Umum.....	II-5
2.3.	<i>Bus Rapid Transit</i>	II-9
2.3.1.	Sejarah <i>Bus Rapid Transit</i>	II-10
2.3.2.	Transjakarta	II-10
2.3.3.	Gambaran Umum Angkutan Feeder LRT Transjakarta rute Rawamangun – Kelapa Gading	II-10
2.3.4.	Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Transjakarta	II-13
2.3.5.	Standar Pelayanan Minimal Ditjen Perhubungan Darat	II-25
2.4.	Pengertian Pelayanan	II-26
2.4.1.	Kualitas Pelayanan.....	II-27
2.4.2.	Dimensi Kualitas Pelayanan	II-27
2.5.	Pengertian Kepuasan Penumpang.....	II-29
2.5.1.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan	II-30
2.6.	<i>Light Rail Transit</i> (LRT).....	II-31
2.7.	Metode Pengukuran Kepuasan.....	II-31
2.8.	Teknik Sampling	II-32
2.9.	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	II-34
2.10.	Kerangka Berpikir	II-39
2.11.	Studi Literatur Penelitian Terdahulu	II-41

BAB III METODE PENELITIAN	III-1
3.1. Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	III-2
3.3. Tahapan Persiapan Survey	III-3
3.4. Metode Pengumpulan Data	III-4
3.4.1. Pengumpulan Data	III-4
3.4.2. Metode Pengumpulan Data Kinerja	III-5
3.4.3. Metode Pengumpulan Data Tingkat Pelayanan	III-6
3.4.4. Metode Pengolahan Data dan Analisa Data	III-6
3.5. Instrumen Penelitian	III-7
3.6. Metode Penelitian	III-7
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	IV-1
4.1. Analisa Kinerja Operasional	IV-1
4.1.1. Faktor Muat (<i>Load Factor</i>)	IV-1
4.1.2. Waktu Antara (<i>Headway</i>) dan Frekuensi	IV-3
4.1.3. Waktu Tempuh Perjalanan	IV-8
4.1.4. Kecepatan Perjalanan	IV-9
4.1.5. Waktu Pelayanan	IV-11
4.1.6. Waktu Sirkulasi	IV-11
4.1.7. Jumlah Kendaraan Yang Beroperasi	IV-13
4.1.8. Hasil Kinerja Operasional Keseluruhan	IV-13

4.2.	Analisis Karakter Responden.....	IV-15
4.3.	Uji Validitas dan Uji Reabilitas	IV-19
4.3.1.	Uji Validitas.....	IV-19
4.3.2.	Uji Reliabilitas	IV-20
4.4.	Analisis Tingkat Kinerja dan Kepuasan Penumpang.....	IV-21
4.4.1.	Tingkat Kinerja	IV-22
4.4.2.	Tingkat Kepuasan	IV-33
4.4.3.	Analisa Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Kepuasan	IV-45
4.4.4.	Perhitungan Rata – Rata	IV-51
4.4.5.	Pengujian Hipotesa	IV-59
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
5.1.	Kesimpulan	V-1
5.2.	Saran.....	V-3
DAFTAR PUSTAKA.....	<i>Pustaka-1</i>	
LAMPIRAN - LAMPIRAN	<i>Lampiran-1</i>	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Sistem BRT.....	II-6
Tabel 2.2	Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Sistem BRT	II-14
Tabel 2.3	Standar Pelayanan Minimal Angkutan Pengumpan atau Feeder Bus Kecil	II-20
Tabel 2.4	Indikator Pelayanan Kinerja Angkutan Umum.....	II-26
Tabel 2.5	Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum	II-26
Tabel 2.6	Penilaian Kinerja dan Pelayanan Berdasarkan Skala Likert	II-34
Tabel 2.7	Penilaian Tingkat Pelayanan Berdasarkan Skala Likert	II-34
Tabel 2.8	Rumus Mencari Frekuensi	II-38
Tabel 2.9	Rumus Chi Square.....	II-38
Tabel 2.10	Penelitian Terdahulu	II-41
Tabel 4.1	Data <i>Load Factor</i> Jak 59 Rute Rawamangun – Kelapa Gading	IV-1
Tabel 4.2	Data <i>Load Factor</i> Bus 4C Rute TU Gas – Bunderan Senayan	IV-3
Tabel 4.3	<i>Headway</i> dan Frekuensi Pada Hari Senin Pukul 06:08 – 06.54.....	IV-4
Tabel 4.4	<i>Headway</i> dan Frekuensi Pada Hari Senin Pukul 12:29 – 13.35.....	IV-4
Tabel 4.5	<i>Headway</i> dan Frekuensi Pada Hari Senin Pukul 16:21 – 17.33.....	IV-5
Tabel 4.6	<i>Headway</i> dan Frekuensi Pada Hari Senin Pukul 06:08 – 07.02.....	IV-6
Tabel 4.7	<i>Headway</i> dan Frekuensi Pada Hari Senin Pukul 12:29 – 13.29.....	IV-7
Tabel 4.8	<i>Headway</i> dan Frekuensi Pada Hari Senin Pukul 16:21 – 17.26.....	IV-7
Tabel 4.9	Rekapitulasi Waktu Tempuh Perjalanan JakLingko	IV-8
Tabel 4.10	Rekapitulasi Waktu Tempuh Perjalanan Bus Transjakarta.....	IV-9
Tabel 4.11	Rekapitulasi Waktu Tempuh Perjalanan Armada JakLingko	IV-10
Tabel 4.12	Rekapitulasi Waktu Tempuh Perjalanan Bus Transjakarta.....	IV-11
Tabel 4.13	Waktu dan Jarak Tempuh Angkutan Pengumpan LRT Jakarta	IV-11
Tabel 4.14	Rata – Rata Waktu Tempuh Jak 59	IV-12
Tabel 4.15	Rata – Rata Waktu Tempuh Bus 4C	IV-12
Tabel 4.16	Rata – Rata Waktu Tempuh JakLingko	IV-14
Tabel 4.17	Rata – Rata Waktu Tempuh Bus 4C	IV-14

Tabel 4.18	Data Frekuensi Perjalanan Responden	IV-15
Tabel 4.19	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-16
Tabel 4.20	Data Responden Berdasarkan Usia	IV-16
Tabel 4.21	Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	IV-17
Tabel 4.22	Data Responden Berdasarkan Pendidikan	IV-18
Tabel 4.23	Nilai Tabel R	IV-19
Tabel 4.24	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (X)	IV-19
Tabel 4.25	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y).....	IV-20
Tabel 4.26	Hasil Uji Reliabilitas	IV-21
Tabel 4.27	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pada Dimensi Kehandalan.....	IV-22
Tabel 4.28	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pada Dimensi Ketanggapan.....	IV-23
Tabel 4.29	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pada Dimensi Jaminan	IV-24
Tabel 4.30	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pada Dimensi Empati	IV-25
Tabel 4.31	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pada Dimensi Berwujud	IV-26
Tabel 4.32	Rekapitulasi Tingkat Kinerja/ <i>Perfomance</i> (Sumbu X).....	IV-28
Tabel 4.33	Total Skor Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kinerja (Sumbu X)....	IV-30
Tabel 4.34	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kepuasan Pada Dimensi Kehandalan	IV-33
Tabel 4.35	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kepuasan Pada Dimensi Ketanggapan	IV-34
Tabel 4.36	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kepuasan Pada Dimensi Jaminan.....	IV-36
Tabel 4.37	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kepuasan Pada Dimensi Empati.....	IV-37

Tabel 4.38	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kepuasan Pada Dimensi Berwujud	IV-38
Tabel 4.39	Rekapitulasi Tingkat Kepentingan/Kepuasan (Sumbu Y)	IV-39
Tabel 4.40	Total Skor Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan (Sumbu Y)	IV-41
Tabel 4.41	Perhitungan Rata – Rata dari Penilaian Penumpang Kinerja dan Tingkat Kepuasan di Bus Transjakarta & Armada JakLingko.....	IV-51
Tabel 4.42	Rata – Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran A... ..	IV-59
Tabel 4.43	Rata – Rata Tingkat Kepuasan Pada Kuadran A... ..	IV-59
Tabel 4.44	Perhitungan X^2 Hitung Untuk Kuadran A... ..	IV-60
Tabel 4.45	Rata – Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran B... ..	IV-61
Tabel 4.46	Rata – Rata Tingkat Kepuasan Pada Kuadran B.....	IV-61
Tabel 4.47	Perhitungan X^2 Hitung Untuk Kuadran B.....	IV-61
Tabel 4.48	Rata – Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran C... ..	IV-62
Tabel 4.49	Rata – Rata Tingkat Kepuasan Pada Kuadran C.....	IV-62
Tabel 4.50	Perhitungan X^2 Hitung Untuk Kuadran C.....	IV-63
Tabel 4.51	Rata – Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran D... ..	IV-64
Tabel 4.52	Rata – Rata Tingkat Kepuasan Pada Kuadran D... ..	IV-64
Tabel 4.53	Perhitungan X^2 Hitung Untuk Kuadran D... ..	IV-65

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Rute Integrasi LRT Jakarta dan Transjakarta.....	I-5
Gambar 2.1	Rute Integrasi LRT Jakarta dan Transjakarta (Pulomas, Equestrian, Velodrome).....	II-11
Gambar 2.2	Rute Integrasi LRT Jakarta dan Transjakarta (Velodrome).....	II-12
Gambar 2.3	Rute Integrasi LRT Jakarta dan Transjakarta (Pulomas – Velodrome)	II-12
Gambar 2.4	Rute Integrasi LRT Jakarta dan Transjakarta.....	II-13
Gambar 2.5	Diagram Chartesius “Importance Perfomance Analysis”	II-36
Gambar 2.6	Diagram Alur Berpikir Penelitian	II-40
Gambar 3.1	Diagram Alur Berpikir Penelitian	III-1
Gambar 3.2	Tempat Penelitian.....	III-2
Gambar 3.3	Grafik Uji Chi Kuadrat.....	III-10
Gambar 4.1	Diagram Frekuensi Naik Angkutan Feeder.....	IV-15
Gambar 4.2	Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-16
Gambar 4.3	Diagram Berdasarkan Usia	IV-17
Gambar 4.4	Diagram Berdasarkan Jenis Pekerjaan	IV-17
Gambar 4.5	Diagram Berdasarkan Pendidikan.....	IV-18
Gambar 4.6	Grafik Urutan Derajat Kepentingan Pengguna Jasa Terhadap Indikator Pelayanan Angkutan Pengumpan (<i>Feeder</i>) LRT Jakarta Rute Rawamangun – Kelapa Gading.....	IV-32
Gambar 4.7	Grafik Urutan Derajat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Indikator Pelayanan Angkutan Pengumpan (<i>Feeder</i>) LRT Jakarta Rute Rawamangun – Kelapa Gading.....	IV-43
Gambar 4.8	Grafik Penilaian Pengguna Bus Transjakarta dan Armada JakLingko	IV-54
Gambar 4.9	Grafik Diagram <i>Cartesius</i>	IV-56